

## গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, গণপ্রহাণার অধিদপ্তর

জেলা সরকারি গণপ্রহাণার, জয়পুরহাট

publiclibrary.joypurhat.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

(নাগরিক সনদ)

### ১. ভিশন ও মিশন

মিশনঃ জ্ঞান মনস্ক আলোকিত সমাজ।

ভিশনঃ জয়পুরহাট জেলার সমগ্র জনগোষ্ঠীকে বিজ্ঞান ও তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক সুবিধাদি সম্বলিত সময়-সাশ্রয়ী পাঠকসেবা ও তথ্যসেবা প্রদানের মাধ্যমে জ্ঞান ও প্রজ্ঞায় বিকশিত ও সমৃদ্ধকরণ।

### ২. সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি

#### ২.১ নাগরিক সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	ঔয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি(যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নামসহ দারিত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১.	পাঠকসেবা	বই পাঠের উদ্দেশ্যে পাঠককে উপস্থিত হওয়া সাপেক্ষে।	পাঠককে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করে পাঠকসেবা গ্রহণ করতে হবে। জেলা সরকারি গণপ্রহাণার জয়পুরহাট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আরিফুল ইসলাম  অফিস সহায়ক  মোবাইলঃ ০১৭৬১-৭০৪৫১১  মেইলঃ arifshaju20@gmail.com	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান  ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭  মোবাইলঃ ০১৭০৭০০৫৬৯৮  মেইলঃ rokonkhan215@gmail.com

১

৩০/০৭/২০২৩  
মোঃ রোকনুজ্জামান  
লাইব্রেরিয়ান  
জেলা সরকারি গণপ্রহাণার  
জয়পুরহাট।

২.	রেফারেন্স সেবা	রেফারেন্স সেবা গ্রহণের উদ্দেশ্যে রেফারেন্স পাঠককে উপস্থিত হওয়া সাপেক্ষে।	পাঠককে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে। জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আরিফুল ইসলাম অফিস সহায়ক মোবাইল: ০১৭৬১-৭০৪৫১১ মেইল: arifshaju20@gmail.com	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবাইল: ০১৭০৯০০৫৬৬৮ মেইল: rokonkhan215@gmail.com
৩.	বই ধার সেবা (সর্বোচ্চ ২ টি বই)	গ্রন্থাগারের সদস্য হওয়া সাপেক্ষে	১. সদস্য হওয়ার জন্য পূরণকৃত আবেদন ফরম ২. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর অনুলিপি ৩. মা/বাবার জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাট	আবেদন ফর্মের মূল্য ১০ টাকা, এবং ফেরতযোগ্য জামানত ২০০/৩০০/৫০০ টাকা	তাৎক্ষণিক	মোঃ আরিফুল ইসলাম অফিস সহায়ক মোবাইল: ০১৭৬১-৭০৪৫১১ মেইল: arifshaju20@gmail.com	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবাইল: ০১৭০৯০০৫৬৬৮ মেইল: rokonkhan215@gmail.com
৪.	ফটোকপি সেবা	নির্ধারিত মূল্য প্রদান সাপেক্ষে	ফটোকপি কর্নার জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাট	নির্ধারিত মূল্য প্রদান সাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আরিফুল ইসলাম অফিস সহায়ক মোবাইল: ০১৭৬১-৭০৪৫১১ মেইল: arifshaju20@gmail.com	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবাইল: ০১৭০৯০০৫৬৬৮ মেইল: rokonkhan215@gmail.com
৫.	ইন্টারনেট সেবা	২০০ টাকায় বাৎসরিক সদস্যপদ গ্রহণ সাপেক্ষে	ইন্টারনেট কর্নার জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাট	২০০ টাকায় বাৎসরিক সদস্যপদ গ্রহণ সাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক	মোঃ শাহীন আলম ডাটা এন্ট্রি অপারেটর মোবাইল: ০১৭২৩৬৩০৭০৮ মেইল: shahinnipa123@gmail.com	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবাইল: ০১৭০৯০০৫৬৬৮ মেইল: rokonkhan215@gmail.com
৬.	গ্রন্থাগার সম্পর্কিত তথ্যাদি প্রদান	নির্ধারিত তথ্য চেয়ে আবেদন	লাইব্রেরিয়ান এর অফিস কক্ষ জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাট		তাৎক্ষণিক	মোঃ আরিফুল ইসলাম	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭

মোঃ রোকনুজ্জামান  
লাইব্রেরিয়ান  
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার  
জয়পুরহাট।

		করা সাপেক্ষে		বিনামূল্যে		অফিস সহায়ক মোবাইল: ০১৭৬১-৭০৪৫১১ মেইল: arifshaju20@gmail.com	মোবাইল: ০১৭০৭০০৫৬৬৮ মেইল: rokonkhan215@gmail.com
৭.	সম্প্রসারণমূলক সেবা (প্রতিযোগিতা ও অন্যান্য)	প্রতিযোগিতার বিজ্ঞপ্তি সাপেক্ষে	বিজ্ঞপ্তিতে চাহিদাকৃত তথ্য জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আরিফুল ইসলাম অফিস সহায়ক মোবাইল: ০১৭৬১-৭০৪৫১১ মেইল: arifshaju20@gmail.com	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং: ০২৫৭৭২২০১৭ মোবাইল: ০১৭০৭০০৫৬৬৮ মেইল: rokonkhan215@gmail.com
৮.	বই পাঠে আগ্রহ সৃষ্টির জন্য পুস্তক প্রদর্শনী, পুস্তক আভা, পুস্তক আলোচনা ইত্যাদির আয়োজন	বিভিন্ন জাতীয় ও আন্তর্জাতিক দিবসসমূহে	পাঠকক্ষ জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং: ০২৫৭৭২২০১৭ মোবাইল: ০১৭০৭০০৫৬৬৮ মেইল: rokonkhan215@gmail.com	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং: ০২৫৭৭২২০১৭ মোবাইল: ০১৭০৭০০৫৬৬৮ মেইল: rokonkhan215@gmail.com
৯.	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন সংক্রান্ত	পাঠাগার থাকা সাপেক্ষে আবেদন	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে	সর্বমোট ১৫ (দশ) দিন	মোঃ আরিফুল ইসলাম অফিস সহায়ক মোবাইল: ০১৭৬১-৭০৪৫১১ মেইল: arifshaju20@gmail.com	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং: ০২৫৭৭২২০১৭ মোবাইল: ০১৭০৭০০৫৬৬৮ মেইল: rokonkhan215@gmail.com
১০.	শিশু পাঠকক্ষ সেবা	তাৎক্ষণিক	পাঠকক্ষে প্রবেশের সময় চাহিদাকৃত তথ্য দিয়ে তাৎক্ষণিক পাঠক রেজিস্ট্রারে নাম এন্ট্রি করতে হবে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ নাজমুল হক লাইব্রেরি সহকারি	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং: ০২৫৭৭২২০১৭ মোবাইল: ০১৭০৭০০৫৬৬৮

  
মোঃ রোকনুজ্জামান  
লাইব্রেরিয়ান  
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার  
জয়পুরহাট।

						মোবঃ ০১৭৬০০১৪৮১৩	মেইলঃ <a href="mailto:rokonkhan215@gmail.com">rokonkhan215@gmail.com</a>
১১.	পুস্তক/পত্রিকা অনুসন্ধান সেবা	নির্দিষ্ট পুস্তক/পত্রিকা র চাহিদা মৌখিকভাবে ব লিখিত আকারে দিতে হবে	নির্দিষ্ট পুস্তকের চাহিদা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ আরিফুল ইসলাম অফিস সহায়ক মোবঃ ০১৭৬১-৭০৪৫১১ মেইলঃ <a href="mailto:arifshaju20@gmail.com">arifshaju20@gmail.com</a>	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবঃ ০১৭০০০৫৬৬৮ মেইলঃ <a href="mailto:rokonkhan215@gmail.com">rokonkhan215@gmail.com</a>

গতিষ্ঠানিক সেবা/দাপ্তরিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতনকর্মকর্তার পদবী, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১.	অভ্যন্তরীণ প্রশাসন ও হিসাব, সকল প্রকার ছুটি এবং কর্মকর্তা-কর্মচারী সংক্রান্ত	প্রশাসন শাখা, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাট	প্রশাসন শাখা, জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাট	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	সরকারি নির্ধারিত সময়সীমা	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবঃ ০১৭০০০৫৬৬৮ মেইলঃ <a href="mailto:rokonkhan215@gmail.com">rokonkhan215@gmail.com</a>	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবঃ ০১৭০০০৫৬৬৮ মেইলঃ <a href="mailto:rokonkhan215@gmail.com">rokonkhan215@gmail.com</a>
০২.	মফসল সেবা (বিভাগ অধীনস্থ জেলা/উপজেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার সংক্রান্ত সমন্বয় সেবা)	প্রশাসন, আর্থিক, বিধি-বিধান, প্রয়োজনীয় ফর্ম ও নির্দেশনা সেবা	জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাট	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	সরকারি বিধি অনুসরণ করে	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবঃ ০১৭০০০৫৬৬৮ মেইলঃ <a href="mailto:rokonkhan215@gmail.com">rokonkhan215@gmail.com</a>	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবঃ ০১৭০০০৫৬৬৮ মেইলঃ <a href="mailto:rokonkhan215@gmail.com">rokonkhan215@gmail.com</a>

  
মোঃ রোকনুজ্জামান  
লাইব্রেরিয়ান  
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার  
জয়পুরহাট।

০৩	জেলা, উপজেলা এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলের বেসরকারি পাঠাগারসমূহের তালিকাভুক্তিকরণ	নীতিমালা অনুযায়ী জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার জয়পুরহাটতে আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিদর্শনের মাধ্যমে	বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন ফর্ম, চেকলিস্ট ও পাঠাগার সংশ্লিষ্ট চাহিদাকৃত কাগজপত্রসহ	বিনামূল্যে	সর্বচ্চ ১৫ (দশ) দিন	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবায় ০১৭০৭০০৫৬৬৮ মেইলঃ rokonkhan215@gmail.com	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবায় ০১৭০৭০০৫৬৬৮ মেইলঃ rokonkhan215@gmail.com
----	---	--	--	------------	---------------------	--	--

### ৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)


ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ রোকনুজ্জামান, লাইব্রেরিয়ান ফোন নং ০২৫৭৭২২০১৭ মোবায় ০১৭০৭০০৫৬৬৮ মেইলঃ rokonkhan215@gmail.com	সর্বোচ্চ ৩০ কর্মদিবস
২	জরুরি অফিস প্রধান নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	মোঃ মাসুদ রানা সহকারি পরিচালক বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী মোবায় ০১৭১৪-৪৬০৮৩৫ ফোনঃ ০২৫৮৮-৮৫৭৬৩৪ ফোনঃ ০২৫৮৮-৮৫০০২৯ rajshahidpl@gmail.com	সর্বোচ্চ ২০ কর্মদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অধিদপ্তরের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মোছাঃ মরিয়ম বেগম পরিচালক (প্রশাসন ও হিসাব এবং লাইব্রেরি, উন্নয়ন ও আইসিটি) গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর মোবায় ০১৬৭১-১১৮৩৬৯ ফোনঃ ০২২২২২২৯৪৮২ (অফিস) ইমেইলঃ moriumbegumkona@gmail.com	সর্বোচ্চ ৬০ কর্মদিবস



মোঃ রোকনুজ্জামান  
লাইব্রেরিয়ান  
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার  
জয়পুরহাট।

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাম্বিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	গণগ্রন্থাগার ব্যবহারের সকল প্রকার নিয়ম ও নির্দেশাবলীর প্রতি শ্রদ্ধাশীল হয়ে সেবা গ্রহণ করুন
২	সকল সেবার বিপরীতে সরকার নির্ধারিত শর্তপূরণ করে সেবা গ্রহণ করুন
৩	আপনার উত্তম ব্যবহার প্রদর্শনের মাধ্যমে সেবা প্রদানকারীকে উত্তম সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধ করুন
৪	গ্রন্থাগার চত্বরের পরিবেশ পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে ময়লা ফেলা থেকে বিরত থাকুন
৫	পাঠককে অবস্থানকালীন সময়ে সর্বদা নিজে নিরবতা বজায় রাখুন ও অন্যকে নিরবতা বজায় রাখতে উৎসাহিত করুন
৬	গ্রন্থাগার চত্বরে/আঙিনায় খুমপান করা সম্পূর্ণরূপে নিষিদ্ধ, তা যথাযথভাবে মেনে চলুন

  
মোঃ মোকনুজ্জামান  
সাইব্রেরিয়ান  
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার  
জয়পুরহাট।